

GEEKD.DK
Generelt: Etableret i 2018 i Ølgod.
Marked: Danmark, inden længe også Sverige.
Ansatte: Tre.
Aktiviteter: Sælger IT og forbrugerelektronik, gamer-udstyr og merchandise.

FOTO: CARSTEN ANDERSEN

"PostNord leverer vores forsendelser til tiden – hver dag og helt uden bøvl."

UDFORDRING:

→ **Effektiv administration og sporbare forsendelser**

→ **Tilbyde bedre service og mange udleveringssteder**

→ **Ambitioner om vækst – også på nye markeder**

Konkurrencen er benhård for onlinehandel med IT og forbrugerelektronik. Det betyder, at kundeservicen bliver ekstra vigtig.

– Vi er en ny onlinebutik, som agerer i et meget konkurrencepræget marked. Ud over at tilbyde gode priser satser vi også på en rigtig god kundeoplevelse. Folk skal føle, at servicen er i orden, og her spiller hurtig og god distribution en stor rolle, siger Simon Pedersen, COO og en af tre partnere bag Geekd.dk.

– Det er også vigtigt, at vi kan tilbyde vores kunder mange udleveringssteder. Hvis de skal køre langt for at hente en vare fra os, køber de måske i en anden onlinebutik i stedet.

– Vi har ambitioner om at vokse. I løbet af 2019 åbner vi i Sverige, og i 2020 vil vi gerne ind på det store tyske marked. Det skal vores distributionspartner også kunne understøtte.

LØSNING:

→ **Kundeportalen PostNord Customer Portal**

→ **Livetracking af forsendelser gennem PostNord-appen**

→ **Fleksibilitet for kunderne til at vælge mellem mange udleveringssteder**

Aftalen med PostNord styrker kundeservicen med Modtagerflex og PostNord-appen – og gør samtidig administrationen nemmere gennem kundeportalen PostNord Customer Portal.

– Kundeportalen giver et unikt overblik over alle elementer ved vores forsendelser – blandt andet fakturering, hvilke pakker som er afleveret, og hvilke som er på vej tilbage. På den måde får vi gode muligheder for at planlægge og bruge vores tid effektivt, og det er helt afgørende.

– Med Modtagerflex i kombination med PostNords mange udleveringssteder kan vi tilbyde Geekd.dks kunder en stor fleksibilitet, og med PostNord-appen har det aldrig været nemmere at tracke en forsendelse.

– Vi vil hest have det hele samlet ét sted og oplever, at PostNord løser alle vores behov. Derfor har vi ikke behov for at operere med flere forskellige distributører.

EFFEKT:

→ **Langt færre reklamationer end tidligere**

→ **Positive anmeldelser fra kunder på Trust Pilot**

→ **Effektiv administration af forsendelser**

Allerede efter to måneder hos PostNord har effekten været mærkbar.

– Vi har sendt over 1.000 pakker afsted og kun oplevet en enkelt reklamation. Det er betydeligt bedre end tidligere.

– Kunderne er tilfredse. Det kan vi blandt andet registrere på Trust Pilot, hvor vi får mange positive anmeldelser, der handler om den effektive levering.

– Vi oplever, at vi sparer tid på administration i kraft af kundeportalen. Og fremadrettet føler vi os godt rustet til at kunne indfri vores vækstambitioner med PostNord som distributionspartner. I 2019 er det vores mål at nå op over 15.000 forsendelser samlet set - og endnu flere i 2020.

– Samtidig er det dejligt, at vi ikke kommer i anden række, blot fordi vi endnu er små. Vi er glade for den service, vi får hos PostNord. Har vi spørgsmål, får vi svar og hjælp med det samme.

POSTNORDS ROLLE: Leveringsaftale inkl. overblik og styring af alle forsendelser via kundeportalen PostNord Customer Portal.

postnord